

Contrat de Maintenance ILOG JRules Conditions Générales

Ce Contrat de Maintenance (ci-après dénommé “Contrat de Maintenance”) est constitué par les présentes Conditions Générales et par les Conditions Particulières conclues entre ILOG et le Licencié. Il énonce les dispositions et clauses régissant la fourniture par ILOG de prestations de maintenance et de support utilisateur (collectivement dénommées ci-après “Maintenance”) au Licencié. Sauf indication contraire, tous les termes non définis dans les présentes auront la signification qui leur est attribuée dans la Convention de licence applicable.

1. Définitions

1.1 Le terme « Patch » désigne une correction d’Erreur

1.2 Le terme « Erreur » désigne un cas reproductible de fonctionnement erroné ou défectueux du Logiciel ayant une incidence sur la possibilité pour le Licencié d’utiliser une fonctionnalité telle que présentée dans la Documentation.

1.3 L’expression « Résolution d’Erreur » signifie que :

1.3.1 un Patch a été fourni ou une Version du Logiciel corrige l’Erreur, ou

1.3.2 l’origine de l’Erreur se trouve dans la Documentation, et ladite Documentation a fait l’objet d’une clarification ; ou

1.3.3 ILOG démontre que le problème technique a pour origine un matériel ou un logiciel fourni par un tiers ou bien un cas de force majeure.

1.4 Le terme “Version” désigne une version du Logiciel identifiée sous la forme X.Y, où X représente une version majeure ou une version de base, et Y une version mineure.

2. Durée initiale et renouvellement

La durée de la première période de maintenance est de douze (12) mois courant à compter de la date d’achat des licences correspondantes par le Licencié. Le Licencié pourra souscrire des périodes annuelles de Maintenance supplémentaires lesquelles seront régies par les présentes Conditions Générales, à moins qu’ILOG ne décide de retirer de son catalogue le Logiciel pour lequel le support utilisateur est requis. En cas de retrait du Logiciel, ILOG en notifiera le Licencié au moins quatre-vingt dix (90) jours avant la date d’expiration de la période annuelle de maintenance en cours et, dans la mesure où le Licencié lui en fait la demande, ILOG élaborera un plan spécifique de support utilisateur pour une période ultérieure à définir

3. Modification des conditions de Maintenance

ILOG se réserve le droit de modifier de temps à autre ses conditions standard de Maintenance ainsi que les redevances correspondantes. Toute modification des conditions de Maintenance ne constituera en aucun cas une diminution matérielle du niveau de support fourni au titre des présentes Conditions Générales. Les nouveaux tarifs et/ou conditions de Maintenance s’appliqueront au Licencié à partir de la période annuelle de Maintenance suivante. Il est cependant entendu qu’en cas de renouvellement de Maintenance, les redevances de Maintenance pour la seconde année resteront identiques à celles versées au titre de la première année de Maintenance et seront ensuite sujettes à une augmentation annuelle fonction de l’indice Syntec applicable à chaque renouvellement annuel.

4. Paiement des redevances / Suspension de Maintenance pour non-renouvellement ou défaut de paiement

Les redevances de Maintenance dues pour la première période annuelle de Maintenance sont dues au moment de l’achat des licences correspondantes. Si le Licencié choisit de renouveler sa Maintenance pour toute période annuelle de Maintenance supplémentaire, les redevances annuelles seront calculées en multipliant le pourcentage de maintenance détaillé dans l’Exhibit A par le nombre de Server Modules utilisés à la date du renouvellement et seront dues et exigibles trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture d’ILOG par le Licencié, sauf accord contraire d’ILOG par écrit. Si le règlement n’est pas parvenu selon les conditions de paiement convenues entre les parties, ILOG se réserve le droit de suspendre toute fourniture de Maintenance au Licencié jusqu’à complet paiement des redevances de Maintenance dues par le Licencié. ILOG ne sera tenu de fournir aucune prestation de Maintenance au Licencié si ce dernier n’a pas renouvelé cette Maintenance ou n’a pas réglé les redevances de Maintenance dues à ILOG conformément aux termes de paiement consentis.

5. Description de la Maintenance

5.1 ILOG déploiera tous les efforts nécessaires, dans la limite de ce qui est commercialement raisonnable, à la Résolution d'Erreur(s) soumise(s) par le Licencié à ILOG selon les modalités exposées dans le tableau ci-dessous.

Niveau de sévérité	Temps de réaction d'ILOG	Compte-rendu d'intervention
1. Critique. L'Erreur a un impact critique sur l'activité du Licencié ; cela signifie que son travail de développement ne peut pas continuer ou que l'un des Servers Modules est en panne ou ne fonctionne pas et qu'il n'existe aucun contournement.	Deux (2) heures, Intervention débutant immédiatement (Toutes demandes de niveau de sévérité « critique » devront être confirmées par téléphone)	Une (1) fois par jour ouvré
2. Sévère. L'Erreur a un impact majeur sur l'activité du Licencié. Ses opérations s'en trouvent fortement perturbées mais il est toutefois possible au Licencié de maintenir celles qui sont nécessaires à son activité.	Quatre (4) heures, Intervention débutant le même jour ouvré	Une (1) fois tous les deux jours ouvrés
3. Modéré L'Erreur a un impact moyen voire faible sur l'activité du Licencié, impliquant une détérioration partielle des fonctionnalités de son Application. L'activité du Licencié s'en trouve affectée mais n'est pas compromise.	Un (1) jour Intervention sous vingt-quatre (24) heures ouvrées	Une (1) fois tous les cinq jours ouvrés

5.2 Les questions générales d'utilisation seront traitées sous deux (2) jours ouvrés avec un niveau de priorité moindre.

5.3 Les "heures" et "jours" sont comptés à partir des horaires réguliers de service du centre européen de support d'ILOG, excluant les jours fériés français. Si une Erreur est soumise à ILOG un jour férié français, un samedi ou un dimanche, les temps de réaction indiqués ci-dessus commenceront le premier jour ouvré suivant la demande.

Résolution d'une Erreur de niveau de sévérité Critique. Si le Licencié souscrit l'option VIP de Maintenance proposée par ILOG, ILOG produira, pour toute Erreur Critique, une Résolution d'Erreur ou un contournement avant la fin de la journée ouvrée qui suivra celle au cours de laquelle le département Support Utilisateur d'ILOG aura reconnu avoir reçu suffisamment d'éléments pour reproduire l'Erreur (le "Délai de Résolution d'une Erreur Critique). Toute demande de niveau de sévérité Critique sera gérée par le responsable du département Support Utilisateur d'ILOG.

Dans le cadre de cette option, si ILOG ne parvient pas à respecter le Délai de Résolution d'une Erreur Critique indiqué ci-dessus, le Licencié pourra recevoir un remboursement égal à un pourcent (1%) de sa redevance de Maintenance de l'année en cours par jour ouvré de dépassement. Pour chaque période annuelle de Maintenance, le montant maximum du remboursement annuel ne pourra excéder vingt-cinq pourcent (25%) de la redevance annuelle de Maintenance. Ce remboursement devra être demandé par le Licencié dans les six (6) mois qui suivent la Résolution d'Erreur Critique. Un remboursement pourra être sujet à une réduction s'il s'avère que le non-respect du Délai de Résolution d'une Erreur Critique est du à un retard du Licencié.

5.4 Durée de vie des Versions

Toutes les Versions du Logiciel sont maintenues pendant au moins vingt-quatre (24) mois à partir de la date de commercialisation de la Version suivante.

5.5 Nouvelles Versions

Si le Licencié souscrit une période annuelle de Maintenance pour ses Servers Modules, ILOG mettra à sa disposition toute nouvelle Version du Logiciel pendant ladite période.

6. Exclusions

6.1. Est exclue du champ de la Maintenance la résolution de toute Erreur résultant (i) de logiciels ou de matériels de tiers; (ii) de modifications du Logiciel par un individu ou une entité autre qu'ILOG ou (iii) d'une utilisation du Logiciel par le Licencié qui n'est pas conforme à la Documentation.

6.2 ILOG ne fournira son support utilisateur que pour les Plates-formes dont tous les composants bénéficient d'un support dans des conditions standard de la part de leurs fournisseurs respectifs à partir de la date à laquelle la demande est faite par le Licencié à ILOG. La liste des Plates-formes sur lesquelles chaque Version du Logiciel est disponible est du seul ressort d'ILOG. ILOG ne fournit de support que sur les Plates-formes désignées dans la Documentation.

6.3 Dans le cadre du présent Contrat de Maintenance, ILOG n'est en aucun cas tenu de modifier le Logiciel afin de pallier les dysfonctionnements ou les limitations de logiciel ou de matériel d'un tiers.

6.4 La Maintenance ne couvre aucun code source fourni par ILOG au Licencié à titre de démonstration, d'échantillon ou de contribution, ou encore dans le cadre d'un contrat de conseil.

6.5 La Maintenance n'inclut pas la recherche de l'origine d'une erreur permettant de savoir si celle-ci est attribuable à l'Application du Licencié ou bien au Logiciel.

7. Services supplémentaires

7.1 La formation, le support sur site et le développement d'Applications sont des services distincts qui peuvent être fournis au Licencié en contrepartie d'une redevance supplémentaire. Les conditions de fourniture de ces services feront l'objet d'un accord séparé.

7.2 Sous réserve du paiement par le Licencié d'une redevance supplémentaire, celui-ci pourra, s'il le souhaite, bénéficier de prestations de maintenance pour tout produit retiré du marché. Les conditions de fourniture de ces prestations feront l'objet d'un accord spécifique.

8. Obligations du Licencié

8.1 Dans tous les cas, le Licencié devra fournir les informations suivantes au Support Utilisateur à chacune de ses demandes : nom du Licencié (demandeur et société), numéro du Contrat de Maintenance, nom et version du Logiciel et caractéristiques de la Plate-forme concernée.

8.2 Le département Support Utilisateur d'ILOG pourra occasionnellement demander au Licencié un ou plusieurs segments de code fonctionnels afin de démontrer une Erreur ou de la reproduire. Ces segments de code ne devront comporter aucune référence à un logiciel tiers, et être épurés des routines inutiles. Ils devront être exempts de toute autre erreur de compilation ou d'édition de liens, et être accompagnés des fichiers nécessaires à leur fonctionnement (fichiers .h, makefiles, trace de pile, etc.). Tout code source remis à ILOG sera traité comme confidentiel, et ne sera pas divulgué sans l'autorisation expresse et explicite du Licencié.

9. Procédure d'escalade

L'une ou l'autre des parties pourra déclencher la procédure d'escalade si les moyens habituels de Résolution d'Erreur ont été épuisés.

10. Autres conditions

Toutes les autres conditions de la Convention de Licence applicable, y compris, de façon non exclusive, les parties relatives à l'octroi de licences, aux titres de propriété et aux dispositions contractuelles générales, font d'office partie des présentes. En cas de contradiction entre les termes de la Convention de Licence applicable et ceux du présent Contrat de Maintenance, les termes du Contrat de Maintenance ne prévaudront qu'en ce qui concerne les obligations d'ILOG relatives à la fourniture de Maintenance. Dans tous les autres cas, de la Convention de Licence applicable prévaudra.